

# Comité de Calidad

Departamento de Gestión Institucional

Octubre 2013



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO



# Comité de Calidad

---

Temas a tratar:

- Seguimiento Plan de Mejoras, al tercer trimestre 2013
- Proceso de Autoevaluación Segundo Ciclo del Sistema de Mejora Continua – Criterios N° 1 y 8



**SEGUIMIENTO PLAN  
DE MEJORAS, AL  
TERCER TRIMESTRE  
2013**

# Plan de Mejoras

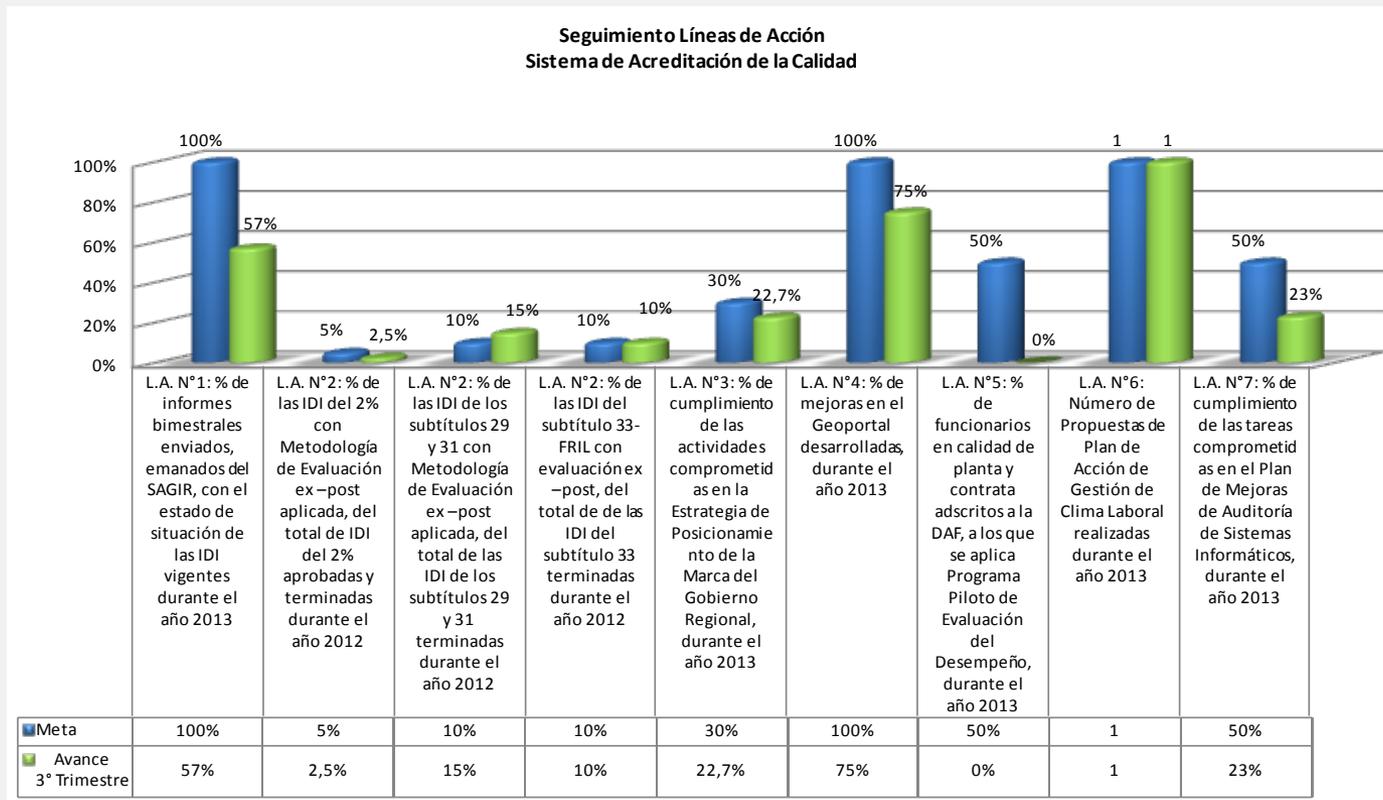
El Plan de Mejoras se encuentra constituido por las siguientes Líneas de Acción:

1. Mejoras del Sistema SAGIR
2. Elaborar una Metodología de Evaluación Ex Post para los 4 subtítulos presupuestario (24, 29, 31 y 33) del Programa 02 Inversión Regional
3. Diseño Estrategia de Posicionamiento
4. Mejoras Geoportal
5. Propuesta de Rediseño de los factores, subfactores e indicadores que conforman el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Funcionarios del Servicio
6. Plan de Trabajo para mejorar el Clima Organizacional del Servicio
7. Plan de Mejoras de los Sistemas Informáticos



# Seguimiento Líneas de Acción, al Tercer Trimestre año 2013

Para el aseguramiento de la continuidad de las Líneas de Acción, en relación a las prácticas de gestión y los conocimientos instalados en el Servicio resultado de su ejecución durante el año 2012, para el año 2013 se comprometieron los siguientes indicadores de gestión, que son presentados con sus respectivos avances al tercer trimestre:



# Seguimiento al tercer trimestre

**Línea de Acción N° 1: Mejoras del Sistema SAGIR:** El objetivo de esta Línea de Acción es contar con un sistema informático para proporcionar antecedentes e información para la administración y gestión de la inversión regional del Servicio a todos quienes son responsables del proceso.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió como indicador “Porcentaje de informes bimestrales enviados, emanados del SAGIR, con el estado de situación de las IDI vigentes durante el año 2013”, cuya medición se realiza bimestralmente.

Destacar que el primer, segundo, tercer y cuarto bimestre, los centros de responsabilidad enviaron los respectivos medios de verificación de acuerdo a lo comprometido y planificado, dando cumplimiento además al contenido de los informes. De esta manera, es posible señalar que al cuarto bimestre, el Servicio cuenta con un total de 2030 iniciativas de inversión en los distintos subtítulos del presupuesto de inversión regional, programa 02. Encontrándose principalmente en los siguientes estados: En ejecución (37%); Terminado rendiciones con observaciones (27%); Terminado (16%); Terminado obras (5,7%); En Licitación (2,2%); y otros estados (12,1%).

Finalmente, destacar que el Departamento de Informática está realizando en el SAGIR los ajustes y/o precisiones que están solicitando los usuarios producto de su implementación.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**



# Seguimiento al tercer trimestre

**Línea de Acción N° 2: Elaborar una Metodología de evaluación ex post para los 4 subtítulos presupuestarios (24, 29, 31 y 33) del Programa 02 Inversión Regional:** El objetivo de esta Línea de Acción es instalar un modelo de evaluación ex post que permita conocer los resultados del financiamiento de las iniciativas de inversión del GORE RMS, mediante el diseño y aplicación de herramientas específicas, de acuerdo a las particularidades de los subtítulos 24, 29, 31 y 33 del presupuesto de inversión regional.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definieron 3 indicadores, los cuales son monitoreados trimestralmente. De esta manera, durante el tercer trimestre, se realizaron un total 10 evaluaciones ex -post correspondientes al subtítulo 29, lo que corresponde a un 13,5% de las IDI de dicho subtítulo, que terminaron durante el año 2012. Asimismo, se realizaron 10 evaluaciones ex -post correspondientes al subtítulo 31, lo que corresponde a un 17,5% de las IDI de dicho subtítulo, que terminaron durante el año 2012. De esta manera se da cumplimiento a un 15% de las IDI de los subtítulos 29 y 31 con Metodología de Evaluación ex -post aplicada.

Por su parte del Departamento de Transferencias de Capital dio cuenta del listado de las IDI a las cuales se le aplicaron el formulario de evaluación ex post (consistente y coherente con la nómina enviada en el primer trimestre) y los formularios con los datos completos que acreditan que la evaluación ex post se realizó a 10 IDI. Señalar que la metodología fue aplicada a un total de 19 IDI, por lo que se da cumplimiento a la meta comprometida.

Finalmente, señalar que durante el periodo se realizaron por parte del Departamento de Actividades de Cultura, Deporte y Seguridad 8 evaluaciones ex -post correspondientes al 2% de Seguridad Ciudadana, señalar que el proyecto de la Municipalidad de La Florida, fue reemplazado por uno de la comuna de Independencia. Lo anterior, debido a que el equipo que desarrolló la iniciativa ya no se encontraba en el municipio. De esta manera se da cumplimiento a la evaluación ex -post de las iniciativas del 2% de Seguridad Ciudadana, quedando pendiente las evaluaciones ex -post del 2% de Deporte y del 2% de Cultura.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**



# Seguimiento al tercer trimestre

**Línea de Acción N° 3: Diseño Estrategia de Posicionamiento:** El objetivo de esta Línea de Acción es diseñar una estrategia de posicionamiento del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago con enfoque en la gestión de identidad y marca de éste.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió como indicador “Porcentaje de cumplimiento de las actividades comprometidas en la Estrategia de Posicionamiento de la Marca del Gobierno Regional, durante el año 2013”, cuya medición se realiza trimestralmente.

Señalar que el indicador tiene 22.7% de avance real, el centro de responsabilidad envió para tercer trimestre las 3 actividades ejecutadas en el marco de la Estrategia de Posicionamiento y Marca:

- 1.-Realización de evento de lanzamiento de la EPM del GORE a sus funcionarios;
- 2.-Publicación de la EPM en la Intranet del GORE;
- 3.-Visita de autoridades del GORE a comunidades beneficiadas directamente por obras y servicios financiados por el GORE.

Precisar que a la fecha por tanto se han realizado un total de 5 actividades.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**



# Seguimiento al tercer trimestre

**Línea de Acción N° 4: Mejoras Geoportal:** El objetivo de esta Línea de Acción es mejorar los procesos de gestión de la planificación territorial orientados desde la perspectiva de los clientes internos y externos del Servicio, además de evaluar su utilidad y pertinencia como centro de acopio de la información clave para el desarrollo regional con los actores que conforman la Mesa Regional SNIT.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió que la Encargada de la Unidad de Gestión de la Información Territorial se enfocará este año en realizar una gestión de contenidos del Geoportal, por lo que se estableció como indicador “Porcentaje de mejoras en el Geoportal desarrolladas, durante el año 2013”.

Señalar que la medición de este indicador se realiza en forma semestral, a pesar de lo anterior se midió el avance al tercer trimestre de manera tal de tomar las medidas correctivas oportunas si fuese necesario en relación al resultado efectivo.

Durante el transcurso analizado se ha desarrollado el Plan de Trabajo que permitirá vincular los contenidos del Observatorio Regional de Planificación con el Geoportal, de manera de espacializar la inversión regional, contando con un sistema de publicación de la información en términos alfanúmericos y espaciales.

Aclarar que las mejoras al Geoportal se realizan en forma permanente, por tanto, es deber de la Encargada de la Unidad gestionar éstas.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**



# Seguimiento al tercer trimestre

**Línea de Acción N° 5: Propuesta de Rediseño de los factores, subfactores e indicadores que conforman el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Funcionarios del Servicio:** El objetivo de esta Línea de Acción es rediseñar y generar una propuesta al sistema de calificaciones del Servicio para posteriormente implementar un modelo de gestión del desempeño que permita apoyar el desarrollo de la estrategia de la organización y aumentar el valor agregado de las personas en base a competencias y objetivos claros.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió como indicador “Porcentaje de funcionarios en calidad de planta y contrata adscritos a la DAF, a los que se aplica Programa Piloto de Evaluación del Desempeño, durante el año 2013”, cuya medición se realiza trimestralmente.

Señalar que a pesar de reportar 0% de avance real, se encuentra desarrollando etapas anteriores para el logro de la meta comprometida. De esta manera, para el tercer trimestre, se recepciona medio de verificación con nómina actualizada de los funcionarios DAF que participaron en la aplicación del Programa Piloto del Sistema de Evaluación del Desempeño. Señalar que las cuatro jefaturas de departamento remitieron oportunamente las fichas de seguimiento correspondientes al período julio, agosto y septiembre, al Departamento de Gestión de Personas, de acuerdo a lo planificado.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**



# Seguimiento al tercer trimestre

**Línea de Acción N° 6: Plan de Trabajo para Mejorar el Clima Organizacional del Servicio:** El objetivo de esta Línea de Acción es describir las percepciones de las personas sobre variables relevantes del Servicio y su nivel de satisfacción con el trabajo y la institución, además de realizar intervenciones en relación a los resultados obtenidos y la elaboración de un plan de mejoras para el futuro.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió como indicador “Número de Propuestas de Plan de Acción de Gestión de Clima Laboral realizadas durante el año 2013”, cuya medición se realiza trimestralmente.

Señalar que durante el segundo trimestre se recepciona el medio de verificación correspondiente que da cuenta de la tarea cumplida, mostrando un avance de un 100%. Señalar que se tiene una Propuesta de Plan de Acción de Gestión de Clima Laboral y durante el próximo trimestre, a través del Comité de Calidad, se aprobarán los compromisos que se abordarán en este período.

**Meta Cumplida.**



# Seguimiento al tercer trimestre

**Línea de Acción N° 7: Plan de Mejoras de los Sistemas Informáticos:** El objetivo de esta Línea de Acción es evaluar los sistemas informáticos utilizando la metodología de exposición al riesgo, señalando las debilidades encontradas y las recomendaciones para abordarlas. Estas fueron sistematizadas en un Plan de Mejoras para su implementación en el 2013.

Para realizar seguimiento a esta línea de acción durante el año 2013, se definió como indicador “Porcentaje de cumplimiento de las tareas comprometidas en el Plan de Mejoras de Auditoría de Sistemas Informáticos, durante el año 2013”, cuya medición se realiza trimestralmente.

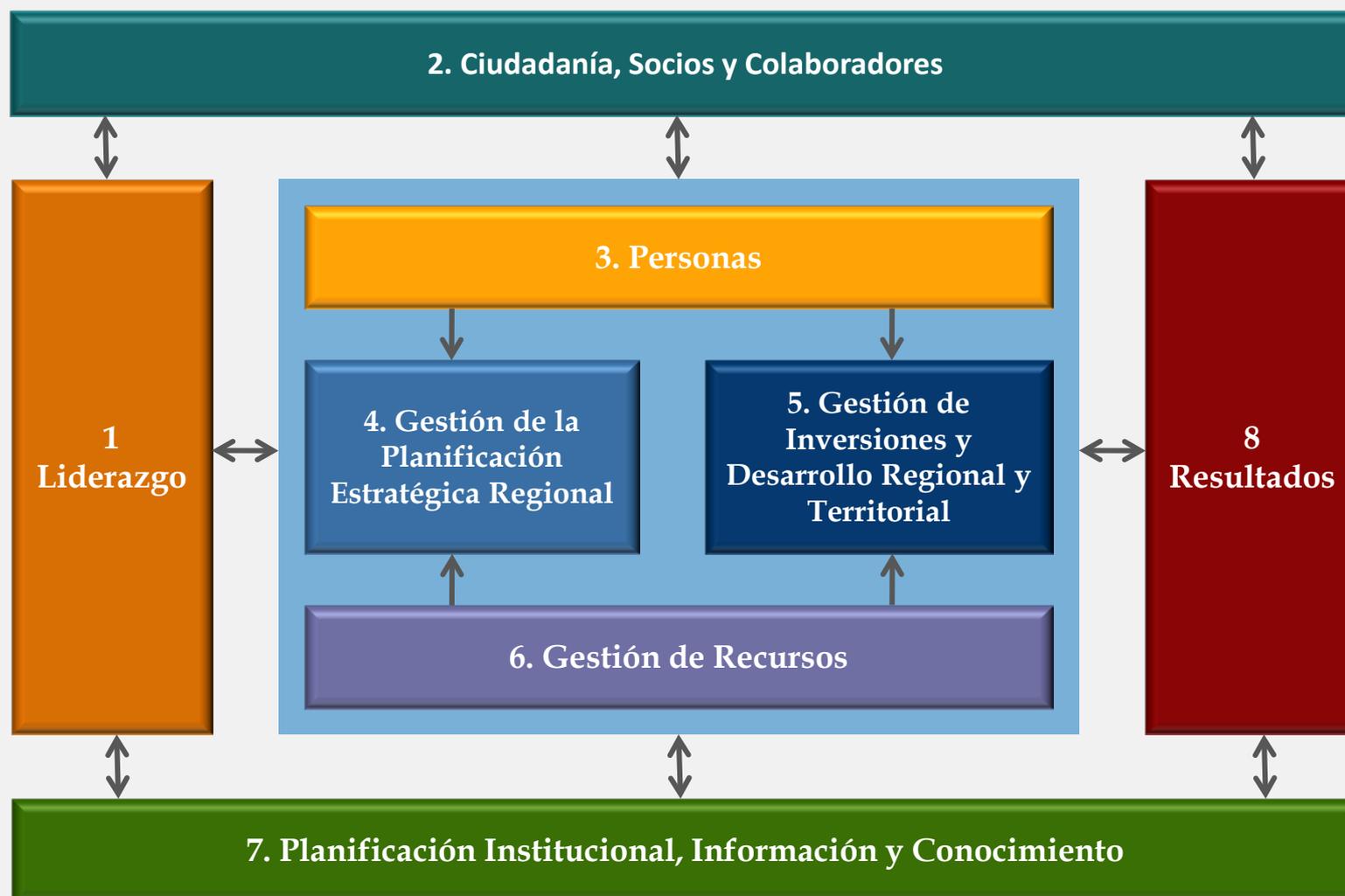
Durante el tercer trimestre se recepciona medio de verificación dando cuenta del avance de las tareas comprometidas del Plan de Mejoras de Auditoría de Sistemas Informáticos, por tanto, señalar que se iniciaron los proceso de Controles de Red con un 50% de avance y Desarrollo de Implementación de Planes de Continuidad, con un 50% de avance.

**Cumplimiento adecuado, en relación a la meta comprometida.**



# PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN SEGUNDO CICLO DEL SISTEMA DE MEJORA CONTINUA

# Modelo de Gestión de los Gobiernos Regionales



# Estructura de los Criterios

## Criterios:

Son los ámbitos claves de la gestión de los Gobiernos Regionales, que agrupan procesos del área correspondiente susceptibles de ser evaluados:

- 1) **Liderazgo**
- 2) Ciudadanía, socios y colaboradores
- 3) Personas
- 4) Gestión de la planificación estratégica regional
- 5) Gestión de inversiones y desarrollo regional y territorial
- 6) Gestión de recursos
- 7) Planificación institucional, información y conocimiento
- 8) **Resultados**

# Equipos de Trabajo

- **Equipo de Trabajo N° 1:**

División de Análisis y Control de la Gestión y Departamento Jurídico.

Criterios N°1 y 5.

- **Equipo de Trabajo N° 2:**

División de Planificación y Desarrollo, Administración Regional, Unidad Regional de Asuntos Internacionales, Unidad de Control Interno y Rendición de Cuentas y Unidad de Auditoría Interna.

Criterios N°2, 4 y 8.

- **Equipo de Trabajo N° 3:**

División de Administración y Finanzas

Criterios N°3, 6 y 7.

# Cuadro Resumen

Criterios y subcriterios	Autoevaluación 2010		Validación		Autoevaluación 2013		Δ 2013 v/s 2010	
	Puntaje	% Logro	Puntaje	% Logro	Puntaje	% Logro	Puntaje	% Logro
<b>1. Liderazgo</b>								
1.1 Liderazgo interno de la alta dirección	1.67	11.1	1.33	8.9	6.60	44.0	5.27	35.1
1.2 Liderazgo regional y gestión de alianzas y colaboradores	3.00	20.0	2.40	16.0	6.00	40.0	3.60	24.0
1.3 Gestión de la transparencia, rendición de cuentas, fiscalización y supervigilancia	0.00	0.0	0.00	0.0	7.80	52.0	7.80	52.0
<b>8. Resultados</b>								
8.1 Resultados en la satisfacción de las ciudadanía, socios y colaboradores	0.00	0.0	0.00	0.0	2.00	20.0	2.00	20.0
8.2 Resultados de desempeño financiero y de impacto	0.00	0.0	6.00	30.0	8.00	40.0	2.00	10.0
8.3 Resultados de la efectividad organizacional	0.00	0.0	2.00	10.0	6.00	30.0	4.00	20.0
8.4 Resultados en la satisfacción del personal	0.00	0.0	5.33	26.0	9.34	46.7	4.01	20.7
8.5 Resultados en la calidad de los proveedores	0.00	0.0	0.00	0.0	2.00	20.0	2.00	20.0

# Comité de Calidad

Departamento de Gestión Institucional

Octubre 2013



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO

